

SKRIPSI

**MENGUKUR KINERJA KARYAWAN MELALUI AUDIT
OPERASIONAL PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DI THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

I PUTU ANGGAN DELLA PREMMADANA

NIM. 1815744006

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**MENGUKUR KINERJA KARYAWAN MELALUI AUDIT
OPERASIONAL PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DI THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

I PUTU ANGGAN DELLA PREMMADANA

NIM. 1815744006

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

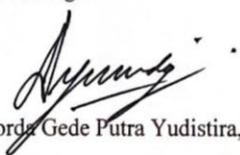
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Pada *Housekeeping Department* di The St. Regis Bali Resort
2. Penulis
 - a. Nama : I Putu Anggan Della Premmadana
 - b. NIM : 1815744006
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Badung, 18 Agustus 2022
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui:

Pembimbing I:


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

Pembimbing II:


Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE., MM
NIP. 198208012006041003

...

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
MENGUKUR KINERJA KARYAWAN MELALUI AUDIT
OPERASIONAL PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DI THE ST. REGIS BALI RESORT

Oleh:

I PUTU ANGGAN DELLA PREMMADANA

NIM. 1815744006

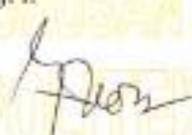
Disahkan:

Ketua Penguji,


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM

NIP. 196503071992031002

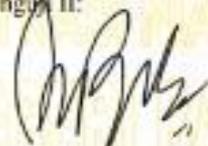
Penguji I:


Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd.
NIP. 196108121989032002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua


Dr. I Ketut Santra, M. Si.
NIP. 196710211992031002

Penguji II:


Drs. I Made Ardana Putra, M.Si
NIP. 195912311989031012

Mengetahui,
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Lebih Baik Gagal Setelah Mencoba,

Dari Pada Gagal Karena Belum Pernah Mencoba

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Operasional Pada *Housekeeping Department* di *The St. Regis Bali Resort*” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:**

1. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Wijana dan Ibu Suarni, yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, didikan, dukungan dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Adik saya terkasih, Widya Pradnya, yang telah memberikan semangat, dan menjadi saudara terbaik yang pernah penulis miliki.
3. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industry dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Badung, 18 Agustus 2022

I Putu Anggan Della Premmadana

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Operasional Pada *Housekeeping Department* di The St. Regis Bali Resort** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya nyatakan bahwa naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apa bila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 18 Agustus 2022

Yang Menyatakan

I Putu Anggan Della Premmadana

NIM. 18151744006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja karyawan housekeeping department di The St. Regis Bali Resort melalui audit operasional. Informan dari penelitian ini terdiri dari 30 orang diantaranya 8 orang supervisor kamar tamu dan 22 pelayan kamar tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. data primer pada penelitian ini didapat dari kuisioner audit operasional harian departemen housekeeping dan skala likert. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder dari komentar tamu dan pencapaian pada departemen housekeeping. Audit operasional yang konsisten dinyatakan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan departemen housekeeping di St. Regis Bali resort karena dengan adanya audit operasional yang konsisten dapat menjaga kinerja karyawan departemen housekeeping tetap optimal. Diadakannya audit operasional yang konsisten, mampu mengidentifikasi secara spesifik mengenai areal yang perlu ditingkatkan dalam hal kebersihan kamar tamu. Dengan mengetahui hal tersebut, didapat juga solusi yang mendukung agar areal yang perlu ditingkatkan dalam hal kebersihan kamar tmau dapat tereksekusi dengan baik sehingga menjaga kepuasan tmau mengenai kebersihan kamar tamu. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian kinerja karyawan departemen housekeeping pada bulan April dan Mei 2022 yang sesuai dengan harapan, yaitu tidak adanya penilaian yang tidak bagus dari tamu. Audit operasional jika dilaksanakan secara konsisten maka kinerja karyawan departemen housekeeping di St. Regis Bali resort akan tetap opetimal.

Kata kunci: Audit Operasional, Departemen Housekeeping, dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Abstract. *This study aims to measure the performance of the housekeeping department employees at St. Regis Bali Resort through operational audit. The informants of this study consisted of 30 people including 8 guest rpp, supervisors and 22 guest room attendants. This study used descriptive method. The primary data in this study were obtained from the daily operational audit questionnaire of the housekeeping department and the likert scale. This study also uses secondary data from guest comments and achievements in the housekeeping department. A consistent operational audit is stated to have a positive effect on the performance of the housekeeping department employees at St. Regis Bali Resort because with a consistent operational audit it can keep the performance of the housekeeping department employees maximal. Conducting consistent operational audits, able to identify specifically the areas that need to be improved in terms of cleanliness in guest room. By knowing this, a supportive solution is also obtained so that areas that need to be improved in terms of guest room cleanliness can be executed properly so as to maintain guest satisfaction regarding the cleanliness of guest rooms. This can be seen from the achievement of the performance of the housekeeping department employees in April and May 2022 which is in line with expectations, namely the absence of bad ratings from guests. If the operational audit is carried out consistently, the performance of the housekeeping department employee at St. Regis Bali Resort will remain optimal.*

Keywords: Operational Audit, Housekeeping Departmen and Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

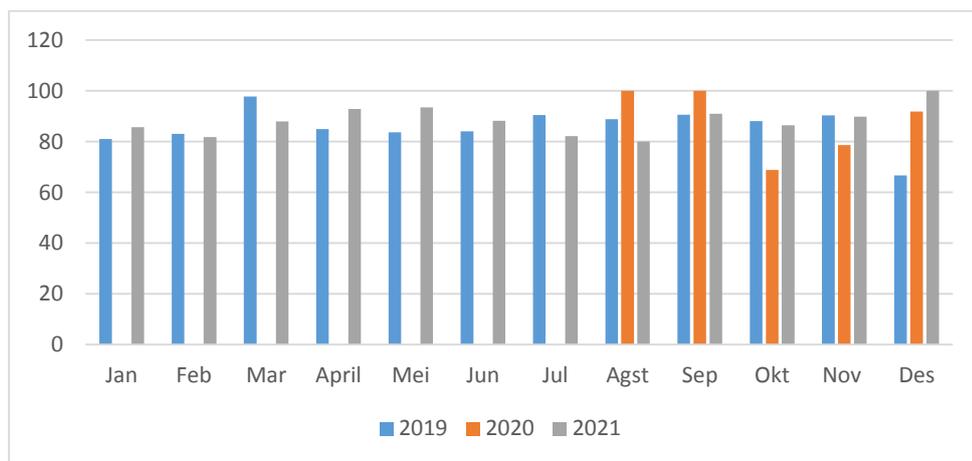
Dalam menjaga kualitas dari suatu hotel, tentunya diperlukan kolaborasi antara berbagai departemen yang terdapat pada hotel tersebut. Mulai dari departemen yang berinteraksi dengan tamu hingga departemen yang tidak berinteraksi langsung dengan tamu secara langsung. *Housekeeping department* merupakan departemen yang secara langsung berinteraksi dengan tamu. Peranan dari departemen *housekeeping* sangatlah penting terhadap reputasi suatu hotel karena selain berinteraksi langsung dengan tamu dalam menjaga *room* tetap bersih, departemen *housekeeping* juga sebagai departemen terpenting dalam hal menjaga kebersihan dan merawat seluruh fasilitas hotel.

Housekeeping department merupakan departemen yang bertugas dalam menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan dari *room* dan areal umum pada hotel. *Department Housekeeping* merupakan departemen yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap di suatu hotel. Tolak ukur utama dari senang atau tidaknya tamu yang menginap di hotel dapat dilihat dari tingkat kebersihan hotel, terutama *room* tersebut. Jika dapat menjaga kebersihan pada setiap areal umum khususnya *room*, maka

banyak tamu yang senang untuk menginap dan akan menjadi tamu yang berulang kali menginap disuatu hotel tersebut. Tamu yang berulang kali menginap di suatu hotel tentunya akan berkontribusi sangat besar dengan pendapatan dari sebuah hotel, sehingga bisnis hotel dapat selalu berjalan dengan baik. Bisnis yang baik pada suatu perusahaan akan berdampak pada penghasilan karyawan yang selalu meningkat di hotel tersebut. Dalam menjaga agar selalu tercapainya tingkat standar kebersihan yang tinggi dalam *room*, maka audit operasional *housekeeping* harus selalu dilakukan. Kriteria dalam audit ini merupakan acuan atau hal yang mutlak dilakukan oleh seluruh karyawan pada departemen *housekeeping* sehingga standar kebersihan yang tinggi dapat dicapai demi menjaga tamu agar selalu memilih menginap di suatu hotel. Audit dilakukan berkala setiap hari. Dalam melakukan audit, dapat diketahui kelemahan apa saja yang perlu diperbaiki dan mempertahankan kriteria yang sudah sesuai dengan standar. Saat memperbaiki suatu kelemahan yang tampak dalam audit, maka factor-faktor penyebab dari timbulnya kelemahan yang terdeteksi dari audit yang dilakukan agar tidak terulang kembali. Dalam menjaga agar selalu tercapainya tingkat standar kebersihan yang tinggi dalam *room*, maka audit operasional *housekeeping* harus selalu dilakukan. Kriteria dalam audit ini merupakan acuan atau hal yang mutlak dilakukan oleh seluruh karyawan pada departemen *housekeeping* sehingga standar kebersihan yang tinggi dapat dicapai demi menjaga tamu agar selalu memilih menginap di suatu hotel. Audit dilakukan berkala setiap hari. Dalam melakukan audit, dapat diketahui kelemahan apa saja yang perlu diperbaiki dan mempertahankan kriteria yang sudah sesuai dengan standar. Saat memperbaiki

suatu kelemahan yang tampak dalam audit, maka factor-faktor penyebab dari timbulnya kelemahan yang terdeteksi dari audit yang dilakukan agar tidak terulang kembali.

Tabel 1.1 Rekapitan Penilaian *Montly Guest Voice Cleanliness* Tiga Tahun Terakhir



Sumber : *Marriott Global Source 2021*

Pada Tabel 1.1 diatas merupakan diagram penilaian dari Montly Guest Voice Cleanliness dalam waktu tiga tahun terakhir.

Dalam tiga tahun terakhir situasi menurunnya tingkat hunian hotel yang dikarenakan oleh pandemic saat ini, menjaga kinerja karyawan departemen *housekeeping* agar selalu optimal sangat penting. Maka audit operasional dapat menjadi cara yang tepat dalam menjaga kualitas kinerja karyawan *department housekeeping* dan juga dapat menjadi cara yang tepat dalam menjaga kualitas kebersihan hotel khususnya Room. *Standart Operational Procedure (SOP) guest room cleaning* merupakan target dari optimalnya kinerja karyawan pada *department housekeeping*. *SOP guest room cleaning* merupakan induk dari SOP pada *department housekeeping*, karena dalam *SOP guest room cleaning* dapat

dibagi menjadi beberapa SOP, diantaranya: *entering guest room, dusting, make up the bed, vacuuming, replacing towel, cleaning bathroom, glass squeezing, cleaning drinking glass, dan moping*. Hal ini juga dilakukan oleh departemen *housekeeping* di The St. Regis Bali Resort. The St. Regis Bali Resort merupakan resort mewah yang berlokasi di kawasan pariwisata Nusa Dua. The St. Regis Bali Resort menerapkan audit operasional tiap harinya kepada *department housekeeping*. Audit operasional harian tersebut dilakukan pada status kamar yang akan dijual (*expected arrival*). Room Attendant dan supervisor room *housekeeping* akan melakukan audit pada kamar tersebut. Dalam hal ini Director of Room melakukan pengawasan setiap minggunya untuk memastikan audit berjalan secara konsisten. Data dari hasil audit operasional dilaporkan ke Hotel Manager setiap bulannya oleh Housekeeping Manager untuk mengulas hal-hal yang dapat dilakukan lebih baik kedepannya. Kepuasan tamu dalam aspek kebersihan hotel khususnya *room* merupakan tujuan utama dari kinerja karyawan yang baik. Kepuasan tamu tersebut akan terlihat dari *Guest Comment* dan pencapaian nilai kebersihan bulanan (*monthly guest voice cleanliness*) yang terdapat di The St. Regis Bali Resort. Pada *Monthly guest voice cleanliness* terdapat parameter penilaian yang menjadi acuan tingkat kebersihan *room* dari pandangan tamu yang menginap. Skala penilainya berkisar dari 1-100. Nilai yang di harapkan harus berada diatas 87,3 yang menunjukkan *room* cukup bersih.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti “Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Pada *Housekeeping Department* Operasional di The St. Regis Bali Resort”

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diangkat di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan *department housekeeping* di The St. Regis Bali Resort berdasarkan audit operasional ?
2. Bagaimana peranan audit operasional dapat menjaga kinerja karyawan *department housekeeping* di The St. Regis Bali Reosort agar selalu tetap optimal ?
3. Bagaimana tindak lanjut dari hasil audit operasional kinerja karyawan pada *department housekeeping* di The St. Regis Bali Resort.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja karyawan *department housekeeping* berdasakan audit operasional di The St. Regis Bali Resort.
2. Mengetahui peranan audit operasional dapat menjaga kinerja karyawan *department housekeeping* di The St. Regis Bali Resort agar selalu optimal
3. Mengetahui tindak lanjut dari hasil audit operasional kinerja karyawan pada *department housekeeping* di The St. Regis Bali Resort

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaa dari penelitian yang dibuat oleh penulis dapat dibagi menjadi:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang *Housekeeping* yang utamanya mengenai kinerja karyawan department *housekeeping* melalui audit operasional.

2. Manfaat praktis

- Untuk hotel, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk mengetahui tentang factor-faktor apa saja yang menyebabkan kelemahan yang terdeteksi pada saat dilakukannya audit operasional pada department *housekeeping*
- Untuk Mahasiswa, Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi terkait seberapa pentingnya dilakukan audit operasional department *housekeeping*.
- Untuk Kampus, penelitian ini dapat digunakan sebagai alat referensi untuk meningkatkan topik mengenai kinerja karyawan dalam kegiatan belajar mengajar yang di perlukan, sehingga sesuai dengan yang dibuuhkan dunia industri .

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah dan hasil penelitian yang berjudul “Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Operasional Pada *Housekeeping Department* di The St. Regis Bali Resort” bahwa audit operasional yang konsisten merupakan langkah yang tepat dalam menjaga kualitas kinerja karyawan khususnya pada *housekeeping department* agar tetap optimal. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan audit operasional pada *housekeeping department* ternyata dapat memudahkan manajemen untuk mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan factor-faktor penyebab tersebut sangat membantu manajemen untuk mencari solusi dengan baik. Dari solusi yang diterapkan, maka kelemahan dan factor-faktor tersebut dapat dicegah dan tidak terjadi dikemudian hari.
2. Survei *Guest Voice* indikator *Cleanliness* menjadi acuan penilaian pada *housekeeping department* keseluruhan. Survey pada *Guest Voice* indikator *Cleanliness* menilai tingkat kebersihan pada *room* selama tamu menginap di hotel. Hali ini ditujukan pada pencapaian *housekeeping*

department pada tahun 2019 dan 2021. Masing- masing nilai *Guest Voice* indikator *Cleanliness* pada tahun 2019 adalah 87,4 dan pada tahun 2021 adalah 87,5. Nilai tersebut cukup memuaskan karena mampu memenuhi standar nilai kunci performa (*key perform*) yaitu 87,3. Tetapi pencapaian *housekeeping* pada tahun 2020 sangat tidak sesuai dengan standar kunci performa, karena pencapaian pada tahun tersebut adalah 81,0 yang berarti gagal (*under perform*). Kegagalan pada tahun 2020 tersebut diteliti dengan melakukan audit operasional yang konsisten pada bulan Mei 2022. Hasil dari penelitian sangat memuaskan karena ditemukannya kelemahan-kelemahan penyebab dari kegagalan *Guest Voice* indikator *Cleanliness* tahun 2020. Kelemahan tersebut berupa pinggiran pada *shower room* yang kotor, kurang maksimalnya pembersihan pada karpet dan gelas minum tamu yang kotor.

3. Dalam penelitian ini, didapat juga solusi yang tepat untuk mencegah kelemahan-kelemahan tersebut agar tidak terulang kembali. Solusinya adalah *supporting cleaning tool* yang dapat diartikan suplai peralatan kebersihan yang memadai. Realisasi dari The St. Regis Bali resort dalam mensuplai peralatan kebersihan telah dilakukan, dan hal ini terbukti sangat bermanfaat dalam menjaga kepuasan tamu mengenai kebersihan *room*. Nilai *Guest Voice* indikator *Cleanliness* pada bulan Mei dan Juni 2022 menjadi bukti yang kuat, karena pada bulan tersebut tidak terdapat nilai *Guest Voice* indikator *Cleanliness* yang tidak bagus. Sehingga Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penilaian kinerja karyawan melalui audit operasional dapat

dipergunakan sebagai tindakan untuk menjaga kepuasan tamu mengenai kebersihan *room* di The St. Regis Bali Resort.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian sebelumnya maka ada beberapa hal yang disarankan pada pihak Hotel The St. Regis Bali Reosrt berkaitan dengan permasalahan yang ada agar dapat melakukan perbaikan kedepannya sehingga pihak hotel dapat meningkatkan kinerja karyawannya melalui audit operasional. Adapun saran yang diberikan yaitu:

1. Penerapan audit operasional pada *housekeeping department* dalam meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optiman diharapkan dapat dilakukan dengan konsisten dalam situasi apapun. Sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu mengenai keberishan *room* dan akan berdampak baik pada hotel.
2. Keterlibatan kepala debisi dan *General Manager* dalam pengawasan audit operasional pada *housekeeping department* harus selalu dilakukan demi keberlangsungan audit operasional yang serius.
3. Pemimpin dan atasan *housekeeping department* dapat membuka diri mengenai masukan-masukan yang diberikan oleh *supervisor* dan *room attendant* yang dirasa perlu untuk ditingkatkan dalam hal mencegah kelemahan yang ditemukan pada audit operasional.
4. Solusi yang didapat dalam mencegah kelemahan yang ditemukan pada audit operasional harus dieksekusi dan diterapkan dengan konsisten mulai bulan Juni 2021 agar masalah yang sama dapat dicegah dan tidak timbul lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. (2014). *Auditing, edisi ketiga*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Indonesia.
- Arens, Elder, & Beasley. (2015). *Auditing and assurance service*. European Research Studies Journal.
- Arvianita. (2015). *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta)*. Yogyakarta: UNY
- Brimo, P.A., (2011). *Step by Step in Cascading Balance Scorecard to Functional Dcorecsrds*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Casado, M. A. (2012). *Housekeeping Management*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Degago, E. (2014). *A Study on impact of psychological empowerment on employee performance in small and medium scale enterprise sector*. European Journal of Businesses and Management.
- Foster Dennis, L. (2012). *Hotel and resort di Indonesia*. Jakarta: PT Retja.

Dilan Lane, D.C. (2017). *The Operational Audit : A business appraisal of the approach to Improved operations and profitability*. Journal of the Operational Research Society.

Guy, T., Bruce, T., Chi L.F.C., Hau W.M. (2013). *Employee productivity of hotel room attendants*. International Journal of Hospitality & Tourism Administration.

Ikhsan. (2016). *Teori dan Praktek Perhotelan*. Jakarta: Alfabeta. Indonesia.

Iqbal, P. dan Amstrong, G. (2006). *Prinsip-Prinsip Auditing*. Edisi Ke-12. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Iswara, E. (2015). *Panduan Perancangan Bangunan Komersil*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jaykumar, P. (2020). *The triumph & challenges in the path of green hotel housekeeping*. Journal of Services Reserch

Lemonakis, C.V. et al. (2013). *Effective organization and operation characteristics of internal audit departemens (IAD) in Greek hotel units(Hus): an empirical perspective*. International Journal of Business Performance Management.

Mangkunegara, A.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesembilan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mirnasari, Suardhika. (2018). *Pengaruh penggunaan teknologi informasi efektifitas sistem informasi akuntansi, dan sistem pengendalian intern terhadap kinerja karyawan*. E-jurnal Universitas Udayana.
- Moeherionto. (2012). *Perencanaan, aplikasi dan pengembangan : indicator kinerja utama (IKU)*. Bisnis dan Publik, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Noviastuti. (2020). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Pendit, Nyoman, S. (2015). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Rahmawati, P. (2013). *Evaluasi efektivitas pelaksanaan audit operasional aktivitas pelauanan jasa penginapan pada hotel equator Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.
- Roman, Rapin, Chirstyanto, Leo. (2021). *Peranan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional pada siklus persediaan dan pegudangan*. Jurnal Ilmiah Akuntansi.
- Rumekso. (2019). *Struktur Organisasi Departement Housekeeping, Tugas dan Tanggung jawabnya*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Septianingrum, Y. (2016). *Manajemen Hotel*. Penerbit NSC Press. Surabaya.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*.

Bandung: Alfabeta.

Theofanis, K., Nikolaos, G., George, D. (2011). *Evolution of the effectiveness off internal audit in greek hotel business*. International Journal of Economic

Sciences and Applied Research.

Tunggal, A,W. (2011). *Pengantar Kecurangan Korparasi*. Jakarta: Harvarindo.

